

3

DESTINATARIOS Y DESTINATARIAS. OBJETIVOS

Personas destinatarias y expectativas

PACIENTE

- Que los médicos y las médicas de familia mejoren los conocimientos en las enfermedades relacionadas con la exposición al amianto.
- Que se mejore la coordinación con Atención Especializada.
- Que se adecúen los protocolos a nuestras necesidades.
- Que podamos participar en los procesos de elaboración de protocolos y procesos.
- Que se mejore la atención a nuestros familiares en su función de personas cuidadoras y como potenciales afectados.
- Que las médicas y los médicos especialistas actualicen sus conocimientos para mejorar el proceso diagnóstico.
- Que exista mayor dotación de recursos humanos y materiales.
- Que se realicen TAC con mayor frecuencia.
- Que podamos participar en el proceso de toma de decisiones sobre la realización de pruebas y tratamientos.
- Que se amplíe el protocolo existente realizando revisiones periódicas a familiares y vecinos colindantes a la fábrica.
- Que se incorpore al proceso a los profesionales de oncología.

- Que se mejore la continuidad asistencial.
- Que se creen nuevas unidades en zonas con población expuesta al amianto.
- Que se cumplan los protocolos y los plazos.
- Que se facilite el proceso de citación y derivación.
- Que se informatice la historia clínica para permitir una mejor transmisión de información entre diferentes niveles asistenciales y profesionales.
- Que el proceso de citación para la revisión anual se realice de forma automatizada.
- Que se cree una ficha para registrar y llevar el control de las citas periódicas.
- Que se envíe de forma automática una carta recordatorio.
- Que las citas periódicas se realicen con mayor frecuencia.
- Que se eviten los cambios frecuentes de especialistas.
- Que se cree una base de datos con la información clínica y laboral de las personas con antecedentes de exposición a las fibras de amianto, para permitir una medición objetiva de las dimensiones del problema.
- Que la gestión de la base de datos la realicen las y los facultativos especialistas de las unidades específicas.
- Que se garantice la transparencia y la accesibilidad de la ciudadanía a los datos epidemiológicos.

FAMILIARES

- Recibir en todo momento una información adecuada sobre la existencia o no de lesiones o enfermedades relacionadas con la fibra de amianto.
- Recibir información sobre las posibles repercusiones para ellos del antecedente laboral de la persona afectada.
- Obtener información sobre acceso a las prestaciones de tipo social que pudieran corresponderles.

COMUNES A TODO EL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL PROCESO

- Que haya una adecuada relación entre los distintos niveles asistenciales, para simplificar las labores a realizar.
- Que exista una adecuada coordinación entre profesionales para el seguimiento de pacientes.
- Que cualquier paciente pueda recibir una asistencia de igual calidad, independientemente del centro donde se le preste.
- Disponer de una aplicación informática compartida por profesionales implicados (“online”), ágil y de fácil uso, integrada en Diraya donde figuren todos los trabajadores y todas las trabajadoras postexpuestos y su información clínica y laboral básica.
- Recibir la formación adecuada para el correcto diagnóstico y seguimiento de estas personas.

- Que exista una buena adecuación y distribución de los recursos, tanto técnicos como humanos, que permitan disponer de tiempo necesario para la atención y desarrollar el trabajo cotidiano con las menores demoras y molestias para pacientes y profesionales.
- Disponer de circuitos administrativos ágiles que permitan que las solicitudes de pruebas diagnósticas y consultas a otras y a otros profesionales se lleven a cabo de una manera rápida.

MÉDICO O MÉDICA DE FAMILIA

- Recibir información sobre la población diana que pudiera existir en su zona (empresas que han utilizado amianto, relación de trabajadores y trabajadoras postexpuestas, etc.).
- Recibir formación continuada para mejorar la capacidad de sospecha y diagnóstico, y en prevención e intervención sobre el tabaquismo.
- Acceso fácil y rápido a especialistas en Neumología, para poder derivar a las personas con antecedentes de trabajo con fibras de amianto.
- Disponer de información sobre la evaluación de pacientes en Atención Especializada.

ESPECIALISTA EN NEUMOLOGÍA

- Posibilidad de disponer en el menor tiempo posible de las pruebas complementarias necesarias para la evaluación: radiografía convencional del tórax, tomografía computarizada de alta resolución (TACAR) del tórax, espirometría basal, test de difusión de monóxido de carbono (DLCO) y gasometría arterial, si fuese necesaria.
- Que todos los TACAR sean informados por especialistas en Radiología con experiencia y en el plazo máximo de 48 horas tras su realización.
- Disponer de un espacio adecuado para la atención al paciente, con conexión telefónica al exterior, para facilitar la comunicación con las médicas y los médicos de familia y la accesibilidad de estas personas y sus familiares.

ESPECIALISTA EN RADIOLOGÍA

- Que exista una buena adecuación y distribución de los recursos, tanto técnicos como humanos, que hagan posible realizar las pruebas complementarias (especialmente la TACAR) en el plazo establecido.

ENFERMERA

- Disponer de un espacio adecuado para la atención al paciente y donde realizar las exploraciones funcionales necesarias.
- Número de enfermeras suficientes para realizar las exploraciones con la menor demora posible.



Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

PERSONA DESTINATARIA: **PACIENTE**

FLUJOS DE SALIDA: **TRATO, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

La comunicación se considera como un instrumento básico en el proceso de valoración y seguimiento de estas personas. Se les ofrecerá:

- Trato correcto y amable.
- Presentación e identificación de las y los profesionales que le asista.
- Información precisa sobre las técnicas diagnósticas invasivas necesarias a realizar para confirmar la sospecha diagnóstica.
- Garantía del respeto a la intimidad en la realización de exploraciones y pruebas diagnóstico-terapéuticas.
- Información completa y comprensible, verbal y por escrito, sobre su estado, especialmente informe escrito de cada consulta que incluirá: historia clínica, pruebas complementarias, diagnósticos establecidos, tratamiento sugerido (si procede) y lugar y fecha de próxima revisión.
- Información sobre factores de riesgo laboral, medioambiental y de estilos de vida.
- Información por escrito de las citas periódicas.

FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Las consultas para diagnóstico y seguimiento estarán coordinadas, procurando que se adapten a sus necesidades.
- En la planificación de horarios para consultas se establecerán criterios de prioridad que tengan en cuenta la distancia de su domicilio al hospital.

FLUJOS DE SALIDA: **TANGIBILIDAD**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Salas de espera confortables, limpias, con mobiliario y espacios que garanticen la intimidad, tranquilidad y silencio.
- Eliminación de barreras arquitectónicas para favorecer la movilidad de las personas con discapacidad dentro del área asistencial.

FLUJOS DE SALIDA: ASISTENCIA SANITARIA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

Todas y todos los profesionales

- Elaboración de historia clínica (anamnesis y exploración) y laboral común.
- El tiempo de respuesta desde la identificación de la y del paciente como población diana hasta su valoración por especialistas en Neumología no será superior a 60 días.

Atención Primaria

- Una vez realizada su identificación como población diana se le realizará una radiografía de tórax y espirometría.
- El médico o la médica de AP realizará su remisión a especialistas en Neumología con una historia clínica y laboral que incluya su relación con la fibra de amianto, junto a la radiografía de tórax y espirometría realizada.

Neumología

- El tiempo de respuesta para la consulta no será superior a 60 días.
- Elaboración de una historia clínica (anamnesis y exploración) y laboral común por especialistas en Neumología del proceso.
- El tiempo para la realización de las pruebas complementarias necesarias no será superior a 30 días, tras su solicitud.
- En todas las consultas se realizará informe escrito, del que se entregarán dos copias, una para la paciente o el paciente y otra para su médica o médico de familia.
- La periodicidad de las revisiones de las personas postexpuestas se realizará de acuerdo a lo establecido en los planes nacionales o autonómicos correspondientes, o según criterio clínico.

PERSONA DESTINATARIA: FAMILIARES

FLUJOS DE SALIDA: TRATO E INFORMACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Trato personalizado e información coordinada de todas y todos los profesionales, con un lenguaje sencillo y comprensible.
- Posibilidad de acceso fácil a las y los profesionales para aclarar dudas y resolver problemas.

FLUJOS DE SALIDA: APOYO SOCIAL Y PSICOLÓGICO

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Información sobre los aspectos sociales de las afecciones relacionadas con el amianto.

PERSONA DESTINATARIA: PROFESIONALES

FLUJOS DE SALIDA: FORMACIÓN CONTINUADA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Actividades dirigidas a mejorar la formación en la identificación de población diana, detección de lesiones y enfermedades relacionadas con la fibra de amianto, así como de factores de riesgos laborales, medioambientales y de estilos de vida.
- Actualización periódica de conocimientos basados en la evidencia científica.

FLUJOS DE SALIDA: COORDINACIÓN INTERSERVICIOS E INTERNIVELES

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Cada hospital ofrecerá consultas específicas atendidas por especialistas en Neumología para la valoración de estas personas.
- Se informará a especialistas en Neumología, Radiología y médicos y médicas de familia de la existencia del proceso y se les facilitará en la medida de lo posible el acceso a la población diana conocida.
- Se realizará el seguimiento de estas personas conforme a las normas establecidas en los planes nacionales y autonómicos (si los hubiera), y de acuerdo con el criterio clínico.
- Se asegurará la continuidad asistencial.
- Toda sospecha de enfermedad profesional se comunicará por la o el especialista en Neumología al Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía.

FLUJOS DE SALIDA: COORDINACIÓN INTERSECTORIAL

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se propiciará la relación con otras administraciones públicas encaminadas a la identificación y actualización de la población diana objeto de este proceso.
- Ante la sospecha del origen profesional de la enfermedad se comunicará a la Delegación Provincial de la Consejería de Salud, a través del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía, de acuerdo a la normativa vigente.

FLUJOS DE SALIDA: **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- El personal de salud deberá tener la formación adecuada en el desarrollo de habilidades de comunicación y de relación con todos los niveles de asistencia, que facilite el proceso de detección y valoración de estas personas.

FLUJOS DE SALIDA: **SEGUIMIENTO**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Una vez completado el estudio del o de la paciente por parte de especialistas en Neumología, se le proporcionará a su médica o médico de AP un informe detallado con el diagnóstico y sistemática de revisiones a seguir con el mismo. Un informe del mismo tipo se le remitirá cada vez que se le realice una revisión.